

## CONDICIONES DE ACTIVACIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SERVICIO DIRECT DE GAMMA

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes Condiciones de Contratación (en adelante, "CC") regulan las tareas a desarrollar por Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U. (en adelante, "Gamma"), con C.I.F. A-63102149 en relación a la activación y configuración de los servicios contratados previamente por el Cliente final (en adelante, el "Cliente") mediante la firma de la Solicitud de Alta del Servicio Direct. Las actuaciones de Gamma no incluyen la instalación.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Mediante la Aceptación y Firma de la Solicitud de Alta de Direct el Cliente contrata con Gamma la prestación de los servicios consignados en el mismo. Asimismo, el alta en la prestación de tales servicios incluye las tareas de activación y configuración de los mismos por parte de Gamma que en las presentes condiciones particulares se detallan.

### 3. CONDICIONES DEL SERVICIO

#### 3.1 Definiciones:

- 3.1.1 **Sede:** se entiende por sede cualquier ubicación física en la que se tenga que realizar una instalación de al menos un acceso de Gamma. En tiempo de contratación se deberán especificar todas las sedes a instalar.
- 3.1.2 **Elementos de red:** cualquier dispositivo hardware, ya sea un router, balanceador, gestor de red necesario para el correcto funcionamiento de un Connect.

3.2 Las concretas actuaciones de activación y configuración de los servicios que Gamma deberá realizar y ello siempre respecto a todos los servicios que constan en cada uno de los Resúmenes por Sede, siendo dichas tareas responsabilidad de Gamma, quien asimismo es el responsable de prestar la garantía legal respecto a las mismas, son:

#### 3.2.1 Para cada producto Connect contratado:

- 3.2.1.1 Configuración de todos los elementos de red proporcionados por Gamma siguiendo los requerimientos de direccionamiento IP del Cliente. En los escenarios donde Gamma sea el proveedor de conectividad de datos del Cliente incluye la configuración del servidor DHCP, redirecciones de puertos y la configuración de la red wifi.
- 3.2.1.2 Configuración y revisión del correcto funcionamiento de todas y cada una de las líneas contratadas bajo el producto Connect.
- 3.2.1.3 Verificación de Voice Continuity, Data Continuity, Internet Balanceada, Voz Balanceada en los Connect que soporten dicha funcionalidad.

#### 3.2.2 Para cada producto Direct Contratado:

- 3.2.2.1 La configuración y puesta en marcha de cualquier modalidad de Direct incluye:
- Configuración del método de recepción de llamadas (RURI/TO) según marca y modelo de la centralita.
  - Configuración del método de envío del CLI (FROM/RPID/PAI) según marca y modelo de la centralita.
  - Configuración seguridad en área de usuario, sólo permitimos registro de la centralita desde las IP's proporcionadas por Gamma.
  - Verificación del registro de la centralita en los servidores proxy de Gamma y comprobaciones de SIP ALG.
  - Verificación de llamadas entrantes / salientes origen pstn/ip y destino pstn/ip
  - Configuración de CLI de salida.
  - Configuración de la localización para servicio 112 en el área de usuario.
  - Configuración de la locución a mostrar cuando el servicio está caído.
  - Configuración del servicio de buzón de voz.
- 3.2.2.2 Si la modalidad de producto Direct contratado incluye servicios de marcación indirecta (CSO), la configuración y puesta en marcha incluye:
- Verificación de que la llamada saliente se cursa a través de Gamma.
  - Verificación que las llamadas al servicio de emergencia 112 se cursan por el operador propietario del bucle.
  - Verificación que al cursar una llamada tengamos ringback.
- 3.2.2.3 Si la modalidad contratada es la Plus o incluye cuentas sip, para cada cuenta sip creada por el Instalador se realizarán los trabajos descritos en los puntos 3.2.2.1 y 3.2.2.2

3.3 El Cliente acepta expresamente que ninguna de las tareas de activación y configuración a las que se refiere la cláusula 3.2. suponen desplazamiento o realización de actuaciones algunas de instalación por parte de Gamma en las oficinas o sedes del Cliente.

3.4 Sin perjuicio de lo antes expuesto, conforme a lo previsto en la Solicitud de Alta, el Cliente deberá contratar por su cuenta la instalación de los servicios en cada una de sus Sedes con un instalador (el "Instalador"), que deberá ser un Distribuidor de Gamma certificado para la instalación de Direct. En todo caso, el Cliente establecerá una relación contractual autónoma con dicho

INSTALADOR de la que Gamma en ningún caso forma parte. Por consiguiente, el Cliente acepta que Gamma está exento de toda responsabilidad en cuanto a los trabajos de instalación que el Instalador lleve a cabo.

- 3.5 Los trabajos de instalación que el Cliente contrate con el Instalador deberán comprender, para cada uno de los servicios contratados en cada una de las Sedes del Cliente, como mínimo, los detallados en el punto 3.6 y el Cliente deberá asegurarse de exigir contractualmente la realización de todos los trabajos conforme a lo dispuesto en dicho documento. El Cliente exime a Gamma de toda responsabilidad por cualquier indisponibilidad o fallo de los servicios contratados a causa de una instalación que no sea conforme a lo especificado en dicho documento o que de cualquier modo se derive de la actuación del Instalador.
- 3.6 Los trabajos que el Instalador deberá realizar como mínimo, para cada uno de los servicios contratados en cada una de las Sedes del Cliente, son:
- 3.6.1 Una toma de requerimientos inicial ya sea mediante una visita presencial o telefónicamente. Esta toma de requerimientos debe incluir información respecto a la configuración y personalización de los diferentes elementos de la centralita, así como de la configuración de red
- Plan de Marcación
  - Extensiones
  - Grupos de Extensiones
  - IVR
  - Horarios de entrada de llamadas
  - Sistema DECT Profesional
  - Direccionamiento IP
  - Configuración de la WiFi
  - Redirecciones de puertos
- 3.6.2 Para cada Direct contratado:
- 3.6.2.1 Configuración de la conectividad de la centralita según los escenarios definidos para cada versión de Connect.
- 3.6.2.2 Configuración de las credenciales de registro de la centralita y registro de la misma contra los servidores proxy de Gamma.
- 3.6.2.3 Verificación de llamadas entrantes/salientes origen pstn/ip destino pstn/ip
- 3.6.2.4 Si la modalidad del Direct incluye servicio de acceso indirecto
- Configuración de una ruta de salida en la centralita que añada un 104010 delante del número marcado.
  - Configuración de una ruta de escape para que no se utilice dicho prefijo en las llamadas prohibidas especificadas en las condiciones contractuales.
  - Verificación de llamada saliente a pstn al servicio de emergencia 112
- 3.6.2.5 Si la modalidad contratada es la Plus o incluye cuentas sip, creación y configuración de todas las cuentas sip que precise el cliente. Para cada cuenta sip creada se realizarán también los trabajos descritos en los puntos 3.6.2.1, 3.6.2.2, 3.6.2.3 y 3.6.2.4
- 3.6.3 Para cada Connect contratado:
- 3.6.3.1 Instalación y puesta en marcha de todos los Connect contratados por el cliente, esto incluye hasta dos visitas del Instalador, a cada una de las sedes en caso de que así se requiera. Esta instalación incluye:
- Conexión física de todos los elementos de red implicados según la modalidad de Connect contratada.
  - Conexión física a la red LAN del cliente.
  - Comprobación de los escenarios de backup (en caso de existir).
  - Si el producto Connect contratado incluye la conexión de datos del cliente, se revisará la configuración de Red de todos los Ordenadores del Cliente para verificar su correcta configuración y funcionamiento.
- 3.6.4 Formación al cliente
- Área de usuarios.
- 3.7 Gamma asimismo remitirá los Equipos Gamma al Cliente (o al Instalador en caso de que este sea Distribuidor de Gamma) a los efectos de que el Instalador pueda efectuar la instalación del Equipo Gamma asumiendo Gamma la garantía prevista legalmente o en las Condiciones Generales del Servicio, pero no asume en ningún caso responsabilidad alguna por ningún equipo o software adicional proporcionado por el Instalador así como tampoco responde de cualquier fallo del Equipo Gamma que resulte de una manipulación inadecuada del mismo por parte del Cliente o el Instalador, lo cual es expresamente aceptado por el Cliente.

© Gamma es una marca licenciada y/o registrada de Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U. 11/04/2023